

# 大众点评网争议调解处理规范

## 总则

### 一、概述

大众点评网争议调解处理规范是为明确存在争议的交易款项归属或赔偿,保障点评用户和商家在交易中的合法权益,依据相关法律、法规、规章、政策和《大众点评网服务条款》、《大众点评网商户服务协议》等规则或协议而进行制定。

1.大众点评网争议调解处理规范,是用户和商户授权大众点评网作为独立第三方,对双方存在争议的交易款项归属或赔偿做出处理的基本程序与标准。

**2.大众点评网作为独立第三方,依据本规范的具体规定对双方之间出现的争议做出处理。大众点评网并非司法机关,对凭证/证据的鉴别能力及对争议的处理能力有限,大众点评网不保证争议处理结果符合用户或商户的期望,也不对依据本规范做出的争议处理结果承担任何责任,除非法律法规另有规定。用户、商户均声明放弃因大众点评网的争议调解处理行为而向大众点评网提起诉讼、索赔、投诉的权利(如有)。**

3.纠纷争议处理期间,大众点评网通过点评网站、商家系统、在线客服、电子邮件、短信或电话等方式向双方发送的与争议处理相关的提示或通知,构成本规范的有效组成部分。

**4.大众点评网有权随时变更本规范并在网站上予以公告。用户和商户不同意相关变更的,可自行协商或通过其他途径解决争议。**

### 二、交易

1.商户交付给用户的商品/服务应当符合法律法规的相关规定,且所售商品/服务不得违反《大众点评网服务条款》、《商户服务协议》、《商户信息发布管理规范》等全部规则、协议中关于发布违禁信息、出售假冒商品、滥发信息、假冒材质成分、出售未经报关进口商品、发布非约定商品等条款的相关规定。

2.商户应当对其所售商品/服务进行如实描述，即应当在商品/服务描述页面、店铺页面等宣传页面中对商品的基本属性、成色、瑕疵等以及服务的时间、内容必须说明的信息进行真实、完整的描述。

3.商户应当对其所售商品/服务质量承担保证责任，即保证其交付给买家的商品在质保期内可以正常使用，包括商品/服务不存在危及人身财产安全的不合理危险、具备商品应当具备的使用性能、符合商品/服务或其包装上注明采用的标准和适用于该商品/服务的国家强制性标准（如有）等。

### **三、举证责任**

1.买卖双方申请大众点评网介入纠纷处理后的，在纠纷处理过程中，大众点评网有权要求用户或商户提供证明依据，且有权以普通非专业人士的知识水平和能力对用户和商户提交的相关证据材料进行鉴别和认定。

2.针对申请大众点评网介入、大众点评网受理的各类型争议所提供的证明文件，以大众点评网要求及各类纠纷处理规则的内容为准。

**3.大众点评网作为独立第三方，仅对买卖双方提交的证据进行形式审查，并作出独立判断，双方应自行对证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担相关后果。**

### **四、交易纠纷处理程序**

#### 1.申请和受理

（1）双方就订单产生交易纠纷的，买卖双方可以选择自行协商，如自买家提起交易纠纷申请后1个工作日内，买卖双方协商未果的，则可以申请大众点评网客服介入处理。由大众点评网客服介入的，大众点评网客服即有权根据本规则对纠纷进行处理。

（2）买卖双方向大众点评网申请争议处理，必须符合以下条件：

买家购买的商品/服务须为在大众点评网平台上通过第三方支付机构、货到付款方式(该货到付款方式须符合大众点评网平台相应规则及流程要求)或大众点评网平台认可的其他支付方式购买的第三方商户商品/服务。

## 2.纠纷的处理

(1) 大众点评网处理争议期间,买卖双方应当按照大众点评网系统的提示和(或)大众点评网发送的短信、电话或邮件通知及时提供凭证和/或其他证据材料。

(2) 大众点评网收集到双方提供的凭证和/或其他证据材料后,将按照本规则对相应纠纷做出处理;本规则没有明确规定的,由大众点评网依其独立判断做出处理。

**任何一方无正当理由,未按照前款规定提供凭证和/或其他证据材料的,大众点评网有权按照实际收集到的凭证和/或其他证据材料做出处理。**

## 交易纠纷处理细则

### 一、服务类商品争议处理规范

1. 本规范所称的服务类交易,系指由商户向用户提供服务或用户委托商户处理对应事务的交易。

2. 服务订单交付时间届满前,商户已产生实质服务行为的,或商户依约已完成服务的,用户要求退款或拒绝接受服务的,需与商户协商一致。

3. 商户未按约定履行服务订单的,依据订单履行的相关情形,分别作如下处置,双方另有约定的从其约定:

(1) 商户无正当理由拒绝履行服务订单,或部分履行服务订单,但已履行部分不可独立使用或虽可独立使用但未履行部分分离后价值显受贬损的,交易做退款处理。

(2) 商户部分履行服务订单,已履行部分可独立使用且未履部分分离后价值不受贬损的,交易按未履行部分比例做相应退款处理。

(3) 商户存在延迟履行服务订单的：卖家在买家催告要求交付服务成果或申请退款之时起 24 小时内，卖家仍无法交付服务成果的，交易支持退款买家。

(4) 商户的延迟履行行为致使买家合同目的无法实现的，交易将视服务内容进行退货退款或直接退款处理。合同目的实现与否，大众点评网将基于服务内容，并以普通大众的认知水准及日常经验进行判断。

(5) 商户在提供服务过程中，非因用户原因而自行加价的，用户可以拒绝接受服务，交易支持退款用户。用户已接受服务的，可要求商户退还差价。

4.双方通过线下完成服务成果交付的，商户需对交付服务的凭证予以留存并妥善保管，否则由商户承担交易不利后果。

5.特别说明：因大众点评网系普通的第三方交易平台，并非专业的司法机构或鉴定机构：

(1) 在大众点评网对服务成本、损失或价款等给付内容的酌定并实施款项分割前，买卖任何一方均可向大众点评网提出中止争议处理服务，并通过司法途径向对方发起诉讼。

(2) 若大众点评网已经作出服务成本、损失或价款等给付内容的酌定并已实施款项分割的，并不影响双方通过司法途径继续向对方提出主张。

#### 附则

一、大众点评网商户的行为，发生在本管理规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日以后的，适用本规则。

二、本规则为通用规则，若本规则与商家与大众点评网签署的书面协议或大众点评网通过商家系统发布的具体商家规则不一致的，则以该协议及规则为准。

三、大众点评网可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以公告的形式向商户公示。

四、商户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则

尚无规定的，大众点评网有权酌情处理。但大众点评网对商户的处理不免除其应承担的法律责任。商户在大众点评网的任何行为，应同时遵守大众点评网[《法律声明》](#)提及和/或平台所有在线条款、协议之规定。

五、本规则于 2018 年 1 月 18 日修订，于 2018 年 1 月 18 日生效。